

UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES QUE PRESTAN SUS SERVICIOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS PÚBLICAS”

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR: JHON JAVIER CÁRDENAS AVILA
010681388-4

DIRECTOR: ING. PAULINA REBECA ESPINOZA HERNÁNDEZ
010377426-1

NOVIEMBRE 2017
CUENCA-ECUADOR



Resumen

El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas. Se encuestaron un total de 75 trabajadores de cinco empresas públicas de servicios, de los cuales el 68% pertenecen al género femenino, mientras que el 32% son del género masculino. El síndrome de burnout se valoró mediante el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) en sus dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; y el desempeño laboral con el formato de evaluación de 180°. Los resultados muestran que el *Desempeño Laboral* es “Muy Bueno” en 53% de los colaboradores, mientras que el *Síndrome de Burnout* con el 53,3% de los encuestados está en un nivel medio. La investigación permite concluir que no se encuentra significancia estadística entre las dos variables.

Palabras claves: Burnout, desempeño laboral, atención al cliente.



Abstract:

The target of this research is to analyze the relationship between Burnout syndrome and the work performance of workers who provide their services in customer service in public companies. A total of 75 workers from six public service enterprises were surveyed, of which 68% belonged to the female gender, while 32% were male. Burnout syndrome was assessed by the MBI (Maslach Burnout Inventory) in its dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment; and work performance with the 180° evaluation format. The results show that the Work Performance is "Very Good" in 53% of the collaborators, whereas the Burnout Syndrome with 53.3% of the respondents is in an average level. The research allows to conclude that there is no statistical significance between the two variables.

Keywords: Burnout, job performance, customer support.



INDICE:

INTRODUCCION.....	7
MATERIALES Y MÉTODOS.....	10
Participantes del estudio.....	10
Instrumentos de recolección de datos.....	11
Análisis de la información	11
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	12
CONCLUSIONES.....	17
BIBLIOGRAFÍA.....	19



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Cláusula de Propiedad Intelectual

Jhon Javier Cárdenas Avila, autor del trabajo de titulación "Relación entre el síndrome de burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 24 de noviembre del 2017

Jhon Javier Cárdenas Avila

C.I: 010681388-4



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
institucional

Jhon Javier Cárdenas Avila en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Relación entre el síndrome de burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 24 de noviembre del 2017

Jhon Javier Cárdenas Avila
C.I: 010681388-4



INTRODUCCION

Las personas pasan más de un tercio de cada día en el trabajo. Por esta razón debería estar claro que las condiciones de trabajo pueden tener un efecto importante y directo en la salud y bienestar de los trabajadores (Iunes, 2002). Por ello, la relación entre trabajo y salud puede abordarse desde distintos ámbitos, y entre éstos esta la perspectiva psicosocial de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral los cuales tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo (Lahera & Góngora, 2002).

Los trabajadores pueden verse expuestos a una gran cantidad de peligros, de índole física, química, biológica y psicológica, que pueden constituir un riesgo para la salud (Iunes, 2002). Se estima que alrededor de 3 millones de personas son víctimas de accidentes de trabajo en todo el mundo y 2 millones de personas mueren debido a accidentes o a enfermedades profesionales (OIT, 2008). En América Latina y Caribe la tasa promedio de fatalidad ocupacional es de 0.135 por 1000 trabajadores, que es considerablemente más elevada (casi 30 veces más) que las tasas de los países industrializados (Iunes, 2002). En el Ecuador se dan anualmente 760 muertes producto de accidentes laborales, en promedio 579000 accidentes que causan tres o más días de ausencia laboral y al menos 2100 muertes provocadas por enfermedades relacionadas con el trabajo. En consecuencia, y guardando prudencia lógica que se debe tener cuando se comparan estadísticas internacionales en este campo, la tasa de fatalidad ocupacional registrada en el Ecuador asciende a 0.207 por cada mil trabajadores, tasa que supera el promedio

de América Latina y el Caribe (Picado Chacon & Durán Valverde, 2006).

Todo esto es porque la manera en que se organiza y realiza el trabajo ha sufrido cambios sustanciales durante el último medio siglo (Alvarado, Marchetti, Villalón, Hirmas, & Pastorino, 2009). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y seguridad en el trabajo (Moreno-Jiménez & Báez León, 2011). Todas estas transformaciones pueden ser una fuente importante de estrés para los trabajadores y ello es causa de un deterioro significativo de su bienestar psicológico y de su salud. Por ello es necesario un análisis preciso de los factores psicosociales de riesgo y el desarrollo de intervenciones dirigidas a prevenir, neutralizar o amortiguar los efectos negativos de esos riesgos (Peiró, 2004).

En este contexto, en el sector servicios es donde se han notado con mayor claridad las consecuencias de estos cambios, aumentando riesgos distintos a los tradicionalmente conocidos (riesgos físicos, químicos o biológicos), de naturaleza psicosocial los cuales son los causantes del estrés laboral y sus patologías asociadas, como el Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Burnout, fenómeno que ha ido aumentando considerablemente su aparición teniendo cada vez más alcances sobre el mundo del trabajo, por lo que su diagnóstico y prevención resulta de crucial importancia (Gil-Monte & Olivares Faúndez, 2009). Aunque no exista una definición unánimemente sobre burnout,



parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización y generalmente se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios y atención al público (Apiquian Guitart, 2007).

Es por eso que la Organización Mundial de la Salud considera que los trabajadores están expuestos a sufrir riesgos a la salud debido a las condiciones inseguras con las que laboran día a día y en consecuencia hay la presencia de estresores y la percepción que el trabajador tiene de que estos riesgos laborales junto con otros estresores extralaborales (personales, sociales, etc.) afectan su salud (Aranda Beltrán, Pando Moreno, Torres López, Salazar Estrada, & Franco Chávez, 2005). De este modo, si en el trabajador se manifiesta una merma de salud psicofísica debida a esta exposición, el resultado tiende a interpretarse en términos de vulnerabilidad individual y se atribuye a algún fallo en la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) del propio individuo (Fidalgo Vega, 2003). Es por eso que se considera en la actualidad al Burnout como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importante y el cual surge como consecuencia del estrés laboral crónico en el cual se combinan variables de carácter individual, social y organizacional. Se trata por lo tanto de un síndrome que tiene connotaciones afectivas negativas que afectan a los trabajadores en diferentes niveles como pueden ser los sociales, personales y laborales (Bresó, Salanova, Schaufeli, & Nogareda, 2007). Es por eso que dentro de los riesgos laborales de carácter

psicosocial, el estrés laboral y el Burnout se consideran muy importantes ya que son una de las principales causas del deterioro de las condiciones del trabajo y el origen de un mayor número de accidentes y de ausentismo (Beltrán, Pando, & Pérez, 2004).

Por consiguiente el síndrome de burnout trae consigo problemas en la salud de tipo físico y mental a los profesionales acompañado de elementos relevantes como el cansancio emocional caracterizado por la pérdida de energía, agotamiento, fatiga manifestado por cambios negativos de actitud, pérdida de motivación hacia el trabajo, una falta de realización profesional y por ende una merma de la eficacia laboral (González Ramírez et al., 2013); por consiguiente la evidencia muestra claramente que factores como la elevada carga de trabajo y la exigencia laborales, la escasa capacidad de decisión, la falta de apoyo organizativo, los problemas con la dirección y conflictos con los compañeros de trabajo y una importante monotonía en el trabajo están relacionados con este síndrome (OIT, 2013).

El síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout, se le conoce también como síndrome de desgaste profesional u ocupacional, es un padecimiento que se tiene o se produce como consecuencia a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes relacionados con el trabajo (Forbes Álvarez, 2011), integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, al propio rol profesional, y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Barría, 2003). Estas respuestas ocurren con frecuencia en los profesionales de la salud y en



general en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con usuarios (Fidalgo Vega, 2003).

Este síndrome está caracterizado por tres dimensiones que son el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Agotamiento Emocional (AE): hace referencia a las sensaciones de sobre-esfuerzo y aburrimiento emocional que se produce a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener con los clientes como objeto de su trabajo (Barría, 2003).

Despersonalización (DE): alude al desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas por los profesionales con actitudes despectivas debido al endurecimiento afectivo y,

Baja realización personal (RP): se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente conllevando esto a afectar a la habilidad para realizar el trabajo y para tratar con las personas a las que atienden (Faúndez & Gil-Monte, 2008).

El concepto de Burnout ha dado lugar a anarquías que genera ciertas confusiones a la hora de distinguirlo con otros conceptos. Se puede manifestar que el Síndrome de Burnout se diferencia con el Estrés General con facilidad ya que éste es el concepto con el que más se asocia. Así entonces entre el Estrés General y el síndrome de Burnout se diferencia con facilidad pues el estrés es un proceso psicológico que tiene efectos positivos y negativos, mientras que el Burnout solo hace referencia a efectos negativos para el trabajador. Es cierto que el estrés

general se puede experimentar en todos los ambientes y actividades de las personas, a diferencia del Burnout que la mayoría se lo ha hecho distintivo en el contexto laboral profesional (Martínez Pérez, 2010).

Se dice que una persona padece de Burnout cuando, a nivel psicosocial genera disminución en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y problema de concentración (Forbes Álvarez, 2011). El burnout se da en un transcurso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, en el cual la principal característica es la pérdida de compromiso (Martínez Pérez, 2010).

Dentro de los daños físicos se pueden considerar los más relevantes como son: insomnio, úlceras, migrañas, problemas de sueño, fatiga crónica, en el caso de las mujeres alteraciones en sus ciclos menstruales, etc. Todo esto hace que la persona entre en el abuso de sustancias como drogas o fármacos. En el caso del entorno de su trabajo, es decir, en la parte laboral, el síndrome afecta como es lógico en la calidad de trabajo presentando una disminución de la productividad. Presenta una actitud negativa o mala hacia las personas a las que presta el servicio, conflicto en las relaciones con sus compañeros, entre otras causas (Forbes Álvarez, 2011).

Considerando las secuelas del Burnout principalmente en los trabajadores de servicios, a éstos les afecta considerablemente en el desarrollo normal de las actividades que realizan día a día en su puesto de trabajo, disminuyendo así el desempeño laboral que es una de las partes importantes de la organización para el cumplimiento de los objetivos.



Desempeño Laboral

Según Queipo & Useche, Chiavenato da un concepto del desempeño laboral considerando que es un comportamiento del trabajador en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos fijados, constituyendo por una estrategia individual para lograr los propósitos (Queipo & Useche, 2002).

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización, por tal razón existe en la actualidad total interés de la organización los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son principales para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010).

La evaluación del desempeño ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma de decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afectan a la persona en el desempeño del cargo (Pérez Montejó, 2009). Por tales características el síndrome de burnout afecta al desenvolvimiento correcto de la persona en su lugar de trabajo afectando a su desempeño normal de trabajo.

En base a todo lo presentado, se ha trazado el presente estudio correlacional cuyo objetivo general es: *Determinar la relación entre el síndrome de burnout y*

la influencia en el desempeño laboral en trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas. Por ello para alcanzar este objetivo, se han formulado los objetivos específicos: 1) Identificar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa. 2) Determinar el nivel del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa. 3) Relacionar estadísticamente la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. Y también se expusieron las siguientes hipótesis:

Hi: Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.

Ho: No existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.

MATERIALES Y MÉTODOS

Los participantes se seleccionaron mediante el método de muestreo no probabilístico discrecional o por juicio. La investigación corresponde a un estudio correlacional, también de tipo cuantitativa porque para la prueba de la hipótesis se utilizaron herramientas en las cuales hay escalas, cifras, porcentajes generales, etc. De este modo la investigación tiene un estudio no experimental, ya que se observó fenómenos tal como se dan en su contexto natural para su análisis. De corte transversal, debido a que se trabajó con datos recogidos en un momento determinado de tiempo (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Pilar Baptista, 2010).

Participantes del estudio

La investigación se enfoca en empresas de servicios, puesto que en el boletín estadístico (número 20) del IESS establece que se registró un total de 19377 accidentes de trabajo en el Ecuador, y de los cuales el 23,8% pertenece a la categoría de Servicios



Sociales, Comunales y Personales, siendo esta cifra la más alta (IESS, 2014).

Para la recolección de los datos se eligió cinco empresas públicas de servicios que se comprometieron con la investigación de inicio a fin. Por pedido de confidencialidad se han reservado los nombres de las empresas involucradas en esta investigación, por lo que se les ha clasificado de la siguiente manera: *ES1*, *ES2*, *ES3*, *ES4*, *ES5*, que se detallan a continuación:

Tabla 1.
Clasificación de las empresas de servicios (n=75).

Clasificación empresas	Número de trabajadores encuestados
<i>ES1</i>	6
<i>ES2</i>	3
<i>ES3</i>	35
<i>ES4</i>	15
<i>ES5</i>	16

Fuente: *Elaboración propia.*

Instrumentos de recolección de datos

Se revisó información de las técnicas o métodos que valoran en Síndrome de Burnout, y de las cuales se utilizó la denominada “MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI” elaborado por Cristina Maslach y Susan Jackson. El MBI es un instrumento que se planteó al trabajador una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Éste cuenta con 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert donde (1) nunca, (2) algunas veces al año, (3) algunas veces al mes, (4) algunas veces a la semana, (5) diariamente; que arrojan 3 subescalas que son:

1) *agotamiento emocional (AE).*-

conformado por 9 ítems,

2) *despersonalización (DE).*- cuenta con 5 ítems,

3) *realización personal (RP).*- compuesta por 8 ítems.

En la evaluación del desempeño laboral se utilizó el formato de evaluación de 180° en el que consistió en encuestar al superior y a un par (compañero) del trabajador.

El cuestionario que se usó para la evaluación del Síndrome de Burnout tiene una fiabilidad del 0.812 y el valor de 0.801 para el formato de la evaluación del desempeño laboral, que fueron establecidos a través del cálculo del coeficiente del Alfa de Cronbach.

Este coeficiente es para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, en otras palabras el alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un formato o instrumento. Los valores entre 0,70 (valor mínimo aceptable) y 0,90 (valor máximo esperado) indican una buena consistencia interna (Celina Oviedo & Campo Arias, 2005).

Análisis de la información

Se realizó el levantamiento de información a los trabajadores seleccionados que desempeñan sus funciones en atención al cliente y al terminar la aplicación de las encuestas se creó una base de datos en la plataforma informática IBM SPSS STATISTICS 23 para su posterior análisis. La edición de gráficos y tablas se realizó en Excel 2013.

Se determinó también la fiabilidad de manera individual a las dimensiones del cuestionario MBI mediante el índice Alfa de Cronbach y fueron: para el Agotamiento Emocional un valor de



0.874; para la Despersonalización 0.613; y para la Realización Personal un valor de 0.615. Estableciendo así que tienen una buena consistencia interna, ya que cuando más cerca se encuentra el valor de alfa a 1 mayor es la consistencia interna.

Como se mencionó para el desempeño laboral se usó la metodología de 180°, que consiste en la calificación del superior inmediato y de un par (compañero), para el análisis estadístico, se decidió promediar ambas

evaluaciones para dar lugar a la variable “Desempeño Laboral”.

Para efectuar un correcto análisis estadístico, en el caso del Síndrome de Burnout para determinar el nivel se procedió a categorizar los resultados del cuestionario en percentiles (Tabla 2). Lo que indica que los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “Alto”, entre el percentil 75 y 25 en la categoría “Medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “Bajo” (Mansilla Izquierdo, 1997).

Tabla 2.

Categorización en percentiles para la valoración del Burnout.

Dimensiones	Valoración (percentiles)		
	Alto (P75)	Medio	Bajo (P25)
<i>Agotamiento Emocional</i>	≥ 24	13 - 23	≤ 12
<i>Despersonalización</i>	≥ 13	7 - 12	≤ 6
<i>Realización Personal</i>	≥ 36	29 - 35	≤ 28
<u>Síndrome de Burnout</u>	≥ 65	51 - 64	≤ 50

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de significancia estadística que se utilizó fue de 0,05, es decir, que se aceptó un error del 5% para comprobar la hipótesis. Se analizaron los datos y su posible distribución mediante el estadístico de prueba denominado *Kolgomorov-Smirnov* (K-S, $p < 0.05$) para los datos, teniendo como resultado un comportamiento no normal en los mismos por lo que se utilizaron pruebas no paramétricas en el estudio. “El coeficiente de correlación de Spearman es recomendable utilizarlo cuando los datos presentan valores externos o ante distribuciones no normales” (Martínez Ortega, Tuya Pendás, Perez Abreu, & María, 2009); es por esto que se utilizó la correlación Rho de Spearman para

determinar la correlación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral.

La interpretación del coeficiente Rho de Spearman determina que los valores que estén cercanos a 1 se dice que la correlación es fuerte y positiva; así también los valores cercanos a -1 indican una correlación fuerte y negativa, y los valores con tendencia a cero indican que no existe correlación (Pita Fernández & Pértiga Díaz, 2001).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se encuestaron un total de 75 trabajadores de empresas públicas que



laboran diariamente en el área de atención al cliente, de los cuales el 68% (n=51) de los encuestados pertenecen al género femenino, mientras que el 32% (n=24) son del género masculino. De acuerdo a su nivel de estudios el 58.7% asegura haber cursado el tercer nivel y el

9.3 de tener estudios de cuarto nivel. Los detalles se observan en la tabla 3.

Tabla 3.
Caracterización de los participantes.

Características		n	%
Sexo	Hombre	24	23
	Mujer	51	68
Nivel de estudios	Bachillerato	21	28
	Nivel técnico/Tecnológico	3	4
	Tercer nivel	44	58.7
	Cuarto nivel	7	9.3
Rango de edad	18 a 29 años	14	18.7
	30 a 41 años	42	56
	42 a 53 años	17	22.7
	+ de 54 años	2	2.7

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.
Desempeño laboral según la empresa.

Empresa en la que labora	DESEMPEÑO LABORAL		
	Excelente	Muy Bueno	Bueno
ES1	2	3	1
ES2	1	2	0
ES3	9	22	4
ES4	5	10	0
ES5	13	3	0

Fuente: Elaboración propia.

Se desarrolló el primero de los objetivos específicos de la investigación que es: *Identificar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa.*

En la tabla 4 se detalla el desempeño laboral de los trabajadores de acuerdo a la empresa en la que laboran, donde sobresalen la ES5 con un desempeño “Excelente” de sus trabajadores; y la

empresa ES3 con un desempeño “Muy Bueno”.

En la tabla 5 se muestra los resultados del desempeño laboral general, donde el 53% indica que su desempeño es muy bueno, seguidos del 40% con un desempeño excelente, el 7% representa un desempeño bueno.

Tabla 5.
Desempeño laboral general(n=75).

Desempeño Laboral	n	%
Excelente	30	40
Muy Bueno	40	53
Bueno	5	7

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el segundo objetivo específico que consiste en *determinar el nivel del síndrome de burnout en los trabajadores de las empresas*, se obtuvieron los siguientes resultados:

Para la identificación de la existencia del Síndrome de Burnout hay que considerar las características de las puntuaciones de las subescalas; para las dimensiones de *Agotamiento Emocional* y *Despersonalización*, altas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse por el trabajo (Burnout) y para

la de *Realización Personal*, bajas puntuaciones se relacionan a altos sentimientos de quemarse o Burnout (Aranda Beltrán et al., 2005).

En la tabla 6 se evidencia las frecuencias del síndrome de burnout de acuerdo a las subescalas que contiene este cuestionario. Teniendo como resultado que en la subescala *Agotamiento Emocional* el 48% de los encuestados presentan un nivel medio, seguidos por el 28% en un nivel bajo.

Tabla 6.
Valoración de las subescalas del Síndrome de Burnout.

Subescala	n=75	%
<u>Agotamiento Emocional</u>		
Alto	18	24
Medio	36	48
Bajo	21	28
<u>Despersonalización</u>		
Alto	13	17.3
Medio	34	45.3
Bajo	28	37.3
<u>Realización Personal</u>		
Alto	15	20
Medio	39	52
Bajo	21	28

Fuente: Elaboración propia

En la subescala *Despersonalización* se tiene que el 37,3% tienen un nivel bajo, seguido por el nivel medio con el 45,3%, diciendo así que para esta subescala existen indicios de Burnout.

Finalmente en la subescala *Realización Personal* el 52% corresponde a un nivel medio y que el 21% sufre de baja realización personal, es decir, hay existencia de indicios del Síndrome de Burnout.

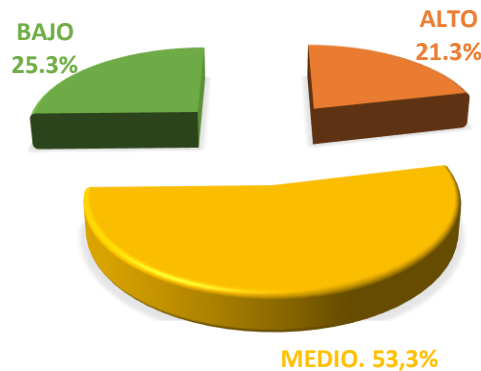


De acuerdo con las puntuaciones de las subescalas del Burnout, la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de atención al cliente de empresas públicas tiene un nivel medio

con el 53.3%, lo detalles se muestran en el gráfico 1:

Gráfico 1.

Prevalencia del Síndrome de Burnout en atención al cliente de empresas públicas.



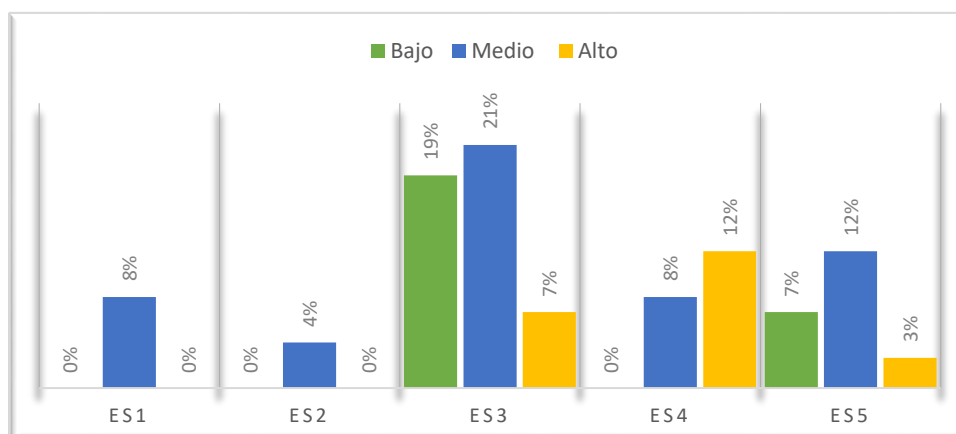
Fuente: Elaboración propia

Cabe señalar que el Síndrome de Burnout no es el mismo en las cinco empresas, ya que en la empresa ES4 sobresale un nivel alto de Burnout en los trabajadores, mientras que, en las demás

empresas el mayor grado del síndrome es en nivel medio. Como se puede observar en el gráfico 2.

Gráfico 2.

Distribución del Síndrome de Burnout de acuerdo a la clasificación de las empresas.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se presenta más detalles con información demográfica de los

trabajadores encuestados con respecto al síndrome de Burnout. Donde se puede



apreciar que en las mujeres hay mayor afección con indicios de Burnout.

Tabla 7.

Información demográfica de acuerdo al Síndrome de Burnout.

Características		Prevalencia del Síndrome Burnout		
		ALTO	MEDIO	BAJO
Sexo	Hombre	2 (2.7%)	18 (24%)	4 (5.3%)
	Mujer	14 (18.7%)	22 (29.3%)	15 (20%)
Rango de edad (años)	18 a 29	4 (5.3%)	7 (9.3%)	3 (4%)
	30 a 41	8 (10.7%)	23 (30.7%)	11 (14.7%)
	42 a 53	4 (5.3%)	9 (12%)	4 (5.3%)
	+ de 54	0	1 (1,3)	1 (1.3%)

Fuente: Elaboración propia

Para completar de una manera correcta el cumplimiento del tercer objetivo específico que consiste en “Determinar estadísticamente la relación entre el síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral”, y así alcanzar el objetivo general se realizaron las correlaciones con las variables que se tomaron en

consideración que son: sexo, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, desempeño laboral y en sí el síndrome de burnout, y se obtuvieron los resultados que a continuación se describen.

Tabla 8.

Relación de AE, DE, RP y el sexo.

CORRELACIONES					
			Sexo	Agotamiento Emocional	Despersonalización
Rho de Spearman	Realización Personal	rs	0.000	-.220	-.200
		p	1.000	.058	.086
	Despersonalización	rs	-.105	.477**	
		p	.372	.000	
	Agotamiento Emocional	rs	.118		
		p	.314		

** La correlación es significativa en el nivel 0.01.

AE: Agotamiento emocional, DE: Despersonalización, RP: Realización Personal

Fuente: Elaboración propia

Se determinó las correlaciones del Síndrome de Burnout con cada una de las variables antes mencionadas. Uno de las primeras variables que se

correlacionaron fueron las subescalas del Síndrome de Burnout (AE, DE y RP) y el sexo.



Se refleja en la tabla 8 que se encontró una relación positiva entre la Despersonalización y el Agotamiento Emocional, es decir, a mayor despersonalización mayor agotamiento emocional ($r_s = .477$, $p < .05$). El sexo no estuvo relacionado con ninguna variable.

Por otro lado, en lo referente a la relación del desempeño laboral y las dimensiones

del burnout (Tabla 9), se puede apreciar que existe una relación negativa con el agotamiento emocional ($r_s = -.276$, $p < .05$) y la despersonalización ($r_s = -.263$, $p < .05$), esto expresa que a mayor agotamiento emocional y despersonalización, menor es el desempeño laboral de los trabajadores. La realización personal no tiene relación con ninguna variable.

Tabla 9.

Relación del Desempeño Laboral y AE, DE, RP.

CORRELACIONES			
Rho de Spearman			Desempeño Laboral
	Despersonalización	rs	-,263*
		p	,023
	Agotamiento Emocional	rs	-,276*
		p	,016
	Realización Personal	rs	,170
		p	,145

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05

AE: Agotamiento emocional, DE: Despersonalización, RP: Realización Personal

Fuente: Elaboración propia

Los valores r_s de Spearman de la despersonalización (-.263) y el agotamiento emocional (-.276), son considerados bajos ya que están tendiendo a cero, por lo que existe relación débil con el desempeño laboral.

De la misma manera con valores de $r_s = -.163$ y $p = .163$, entre la relación del síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, se puede decir que no existe relación alguna entre las dos variables. Y al resolver este objetivo se acepta la hipótesis nula que es: “NO EXISTE RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL”.

CONCLUSIONES

En esta investigación se tasó el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas, y de las aplicaciones de las encuestas de evaluación se pudo identificar el nivel al que están expuestos los empleados en consideración al síndrome de burnout, pudiendo ser el mismo un punto de partida para las organizaciones en tener programas de prevención y así implantar recomendaciones para mitigar y/o disminuir los riesgos en las empresas intervenidas.

En las empresas evaluadas los resultados más notables fueron en relación al síndrome de burnout ya que el 53,3% de los encuestados presentan indicios de



este síndrome en un nivel medio y que la mayor parte afectada son las mujeres y a los que están en el rango de 30 a 41 años de edad. Cabe recalcar que la mayor afección a las mujeres también es por el hecho de que el 68% de los encuestados pertenece a ese género.

Se puede mencionar que con el análisis realizado existen indicios de burnout en los colaboradores de las empresas públicas, sin embargo, se presentan aspectos dentro de las dimensiones del síndrome que deben ser atendidos para prevenir la aparición completa del mismo. Ya que las tres dimensiones del Burnout cuentan con mayor frecuencia en el nivel medio.

La evaluación del desempeño laboral realizado dio como resultado de que los empleados de las empresas públicas en el área de atención al cliente cumple con las expectativas de la empresa ya que ninguno está por debajo del desempeño “Bueno”, es decir, no tienen desempeños regulares ni deficientes.

El análisis de relaciones entre las dimensiones del síndrome y el desempeño laboral se obtuvieron los resultados de que existe una correlación negativa entre la despersonalización y el desempeño ($r_s = -.263$, $p < .05$); también el agotamiento emocional se relaciona de manera negativa con el desempeño laboral ($r_s = -.276$, $p < .05$). Lo que significa que ambas relaciones son débiles o bajas, no obstante, es importante tener en consideración pues cuando la despersonalización y el agotamiento emocional aumentan, el desempeño laboral puede afectarse.

En el desarrollo del tercer objetivo específico, se relacionó el síndrome de

burnout con el desempeño laboral, dando como resultado que no existe significancia estadística entre las variables ($r_s = -.163$, $p = .163$); aceptando así la hipótesis nula, llegando al desenlace de que el desempeño laboral no está afectado por el síndrome de burnout en los trabajadores de las empresas públicas en el área de atención al cliente.

Se sugiere capacitaciones sobre servicio al cliente y relaciones laborales para evitar molestias a hora de mantener contacto con las personas que requieran su servicio; incentivar el trabajo en equipo con el objetivo de motivar al trabajador. De igual manera capacitar a los supervisores sobre liderazgo y manejo de personal.

Promover charlas sobre el síndrome de burnout, síntomas y consecuencias para dar conocimientos de los peligros o efectos que estos pueden llegar a tener si no se alcanzan a prevenir de una manera correcta. Realizar estudios de este síndrome de manera frecuente para evidenciar si ha aumentado o disminuido el burnout.

Es importante implementar acciones que lleven a tener una cultura preventiva en lo que es temas de seguridad y salud ocupacional con el objetivo de disminuir accidentes de trabajo, riesgos psicosociales, etc.

Finalmente, resulta de interés la continuidad del estudio del Síndrome de Burnout tanto con el clima laboral como también con el mobbing en instituciones de toda índole. Y así dar un desarrollo más profundo en temas preventivos de seguridad y salud ocupacional.



BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, R., Marchetti, N., Villalón, M., Hirmas, M., & Pastorino, M. S. (2009). Adaptación y análisis psicométrico de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el trabajo en Chile : versión media del CoPsoQ. *Revista Chilena de Salud Pública*, 13(January), 7–16. <https://doi.org/10.5354/0717-3652.2009.652>
- Apiquian Guitart, A. (2007). El Síndrome Del Burnout En Las Empresas.
- Aranda Beltrán, C., Pando Moreno, M., Torres López, T., Salazar Estrada, J., & Franco Chávez, S. (2005). Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos de familia. México. *Anales de La Facultad de Medicina*, 66(3), 225–231. <https://doi.org/10.15381/anales.v66i3.1346>
- Barría, J. (2003). Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana. *ISSN*, 12(1), 213–226.
- Beltrán, C., Pando, M., & Pérez, M. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología Y Salud.*, 14(1), 79–87.
- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W. B., & Nogareda, C. (2007). NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” (III): Instrumento de medición. *Ministerio de Trabajo Y Asuntos Sociales*, (I), 1–5. Retrieved from http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf
- Celina Oviedo, H., & Campo Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquitría*, 34, 572–580. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Faúndez, V. E., & Gil-Monte, P. R. (2008). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en trabajadores de servicios en Chile. *Informació Psicológica*, 0(91–92), 43–52. Retrieved from <http://www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/263/216>
- Fidalgo Vega, M. (2003). NTP 704 : Síndrome de estar quemado por el trabajo o “ burnout ” (I) : definición y proceso de generación. *INSHT; Ministerio de Trabajo Y Asuntos Socilaes España*, (Ii), 1–7. https://doi.org/http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
- Forbes Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegestion Éxito Empresarial*, 1(160), 4.
- Gil-Monte, P., & Olivares Faúndez, V. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del “Maslach Burnout Inventory” (MBI). *Ciencia & Trabajo*, 11(33), 62–80.
- Gonzáles Ramirez, E., Aristizabal, A., Rosalba, M., Salazar, L., Valencia Moreno, A., Montoya Salazar, L., & Agudelo Loaiza, R. D. (2013). Burnout Syndrome on Working Performance.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Pilar Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación. Metodología de la investigación*. <https://doi.org/>



- IESS. (2014). Boletín Estadístico Número 20.
- Iunes, R. F. (2002). Seguridad y Salud en el Trabajo en América Latina y el Caribe : Análisis , temas y recomendaciones de política. *Banco Interamericano de Desarrollo*.
- Lahera, M., & Góngora, J. J. (2002). Factores psicosociales. *Instituto Navarro de La Salud Laboral (INSL)*, 20.
- Mansilla Izquierdo, F. (1997). Maslach Burnout Inventory (Mbi). *Maslach, C. Y Jackson, S.E. 1981; 1986*, 1–4.
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L., Perez Abreu, A., & María, C. A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Rev. Haban Cienc Méd La Habana, VIII(2)*, 1–19. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>
- Martínez Pérez, A. (2010). The Burnout Syndrome. Overview and Development of the Concept. *Vivat Academia, 0(112)*, 42–80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Moreno-Jiménez, B., & Báez León, C. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Instituto Nacional de Seguridad E Higiene En El Trabajo*, 4–144. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)
- OIT. (2008). Organización Internacional del Trabajo. Retrieved August 1, 2017, from <http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- OIT. (2013). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. *Organizacion Internacional Del Trabajo (OIT)*, 1–22.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI(3), 493–505. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 3(2), 179–186. Retrieved from http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N204sistema_trabajo.pdf
- Pérez Montejó, A. (2009). Evaluación Del Desempeño Laboral. *Upiicsa, XVII,VII(2)*, 50–51. Retrieved from http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1489357351&Signature=KWu2W0E5%2F7V7UTmrqpuVPpiY5cU%3D&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEvaluacion_del_
- Picado Chacon, G., & Durán Valverde, F. (2006). República del Ecuador: Diagnóstico del Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Oficina Internacional Del Trabajo*, 206.
- Pita Fernández, S., & Pértega Díaz, S. (2001). Investigación: relación entre variables



UNIVERSIDAD DE CUENCA

cuantitativas. *Cad Atención Primaria.*, 4, 1–8. Retrieved from http://desarrollo.fisterra.com/mbe/investiga/var_cuantitativas/var_cuantitativas2.pdf

Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 8(3), 486–496. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28080308>